L'Inspecteur général des institutions financières

Rapport annuel 1999-2000

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
l'Inspecteur général des institutions financières.

Celle-ci est disponible dans le site Internet de l'IGIF
à l'adresse suivante : http://www.igif.gouv.qc.ca

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500 D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal – 2000
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19391-5
ISSN 0825-5903

© Gouvernement du Québec, 2000

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'Inspecteur général des institutions financières, couvrant la période du 1er avril 1999 au 31 mars 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le vice-premier ministre
et ministre d'État à l'Économie et aux Finances,

Bernard Landry

Québec, octobre 2000

Monsieur Bernard Landry
Vice-premier ministre et ministre d'État
à l'Économie et aux Finances
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Vice-premier ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'Inspecteur général des institutions financières, couvrant la période du 1er avril 1999 au 31 mars 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Vice-premier ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

L'inspecteur général des institutions financières,

Jean-Guy Turcotte

Québec, septembre 2000

Table des matières

Introduction 9

1. Le profil de l'Inspecteur général des institutions financières 11

1.1 La mission 11

1.2 La structure administrative 11

1.3 Le personnel de direction au 31 mars 2000 11

2. La surveillance et le contrôle des institutions financières 13

2.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice 13

2.2 La surveillance et le contrôle des activités 15

2.3 L'encadrement des marchés 16

3. La surveillance et le contrôle des intermédiaires de marché et du courtage immobilier 16

3.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice 17

3.2 La surveillance et le contrôle des organismes d'autoréglementation 17

4. L'administration des lois relatives aux entreprises 21

4.1 La constitution des personnes morales 21

4.2 Le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales 21

5. Le développement normatif 23

6. La gestion des ressources 25

6.1 Les ressources humaines 25

6.2 Le budget et les revenus 25

6.3 Les communications 27

6.4 Les ressources matérielles 27

6.5 Les ressources informationnelles et technologiques 27

7. Les services au public 29

7.1 Les institutions financières 29

7.2 L'encadrement des marchés, des intermédiaires et du courtage immobilier 29

7.3 L'accès à l'information 29

7.4 La protection des renseignements personnels 29

7.5 Les renseignements généraux 30

7.6 Les salons et les expositions 30

7.7 Le site Internet et le courrier électronique 30

7.8 L'application de la politique linguistique 30

Annexes 31

Annexe 1 La liste des lois mettant en cause l'Inspecteur général des institutions financières 31

Annexe 2 L'état financier de l'exercice terminé le 31 mars 2000 33

101-01366/

Introduction

Le présent rapport rend compte de la dix-septième année d'activité de l'organisme, qui a été créé par la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* (L.R.Q., c. I-11.1) en avril 1983. Afin de compléter les mesures visant la mise en place d'une infrastructure d'intervenants financiers à vocations diverses au sein de son secteur public, le gouvernement avait en effet décidé de confier, en 1983, les fonctions et les responsabilités du ministère des Institutions financières et Coopératives à l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF). Le gouvernement du Québec exprimait ainsi sa volonté de confier l'administration des lois du secteur des institutions financières à un organisme autonome, pour renforcer la surveillance et le contrôle des institutions financières de façon à mieux protéger le public.

Les valeurs de gestion qui sous-tendent l'action de l'IGIF sont : le service à la clientèle, la saine gestion des ressources humaines, la transparence et la collégialité ainsi que la gestion responsable.

Dans le cadre du mandat de l'IGIF et par souci d'être bien au fait des activités des différents assujettis et pour mieux informer ceux qui sont l'objet des lois administrées par l'organisme, les comités consultatifs dans le secteur des assurances et dans celui des entreprises ainsi que le comité consultatif des vérificateurs des institutions financières, mis en place au cours de la dernière année, se sont réunis semestriellement.

Enfin, il est important de souligner ici tout le travail accompli par le personnel au cours de cette année et sa contribution à la réalisation du mandat de l'organisme.

1. Le profil de l'Inspecteur général des institutions financières

1.1 La mission

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) a pour mission de surveiller et de contrôler les institutions financières ainsi que les courtiers et agents immobiliers qui exercent leurs activités au Québec. L'organisme joue également un rôle prépondérant dans les aspects juridiques de la vie des entreprises qui font affaire au Québec.

Son action se situe autant sur le plan de la législation que sur ceux de la réglementation et de l'application des lois. Elle couvre quatre grands secteurs : les assurances, le courtage immobilier, les institutions de dépôts et enfin les entreprises.

L'organisme s'acquitte de son rôle de contrôle et de surveillance auprès de toutes les compagnies d'assurances, de toutes les caisses d'épargne et de crédit et de toutes les sociétés d'épargne et des sociétés de fiducie qui exercent au Québec. Il régit leurs activités au regard de l'intérêt du public, tout en veillant au développement harmonieux du secteur financier dans lequel elles évoluent. De plus, il contrôle et surveille les courtiers et agents immobiliers et les organismes d'autoréglementation prévus dans la *Loi sur le courtage immobilier*.

L'IGIF intervient également dans le secteur des entreprises qui exercent leurs activités au Québec. Il donne l'existence légale aux nouvelles compagnies ainsi qu'aux associations sans but lucratif, modifie les actes constitutifs et assure leur extinction légale. Enfin, l'IGIF est responsable de l'administration du registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales créé par la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*.

1.2 La structure administrative

La structure administrative de l'Inspecteur général des institutions financières comprend deux grandes directions : la Direction générale de la surveillance et du contrôle, qui correspond à la mission reliée au secteur financier, et la Direction des entreprises, reliée à son deuxième mandat, soit administrer les lois relatives aux entreprises qui font affaire au Québec.

Viennent ensuite la Direction de l'analyse et du développement et le Service des associations et des entreprises, dont les activités touchent le cadre normatif.

Quant à la Direction des services administratifs, à la Direction de l'organisation et de la technologie et à la Direction des affaires juridiques, elles offrent, chacune dans leur champ de compétence, le soutien requis pour que chaque direction puisse réaliser efficacement ses activités.

Enfin, la Régie de l'assurance-dépôts du Québec, toute indépendante qu'elle soit de l'Inspecteur général des institutions financières, a, pour des raisons d'efficience et d'efficacité, des liens administratifs très étroits avec ce dernier. C'est la raison pour laquelle elle apparaît dans l'organigramme. La Régie de l'assurance-dépôts produit et dépose son propre rapport annuel.

1.3 Le personnel de direction au 31 mars 2000

Bureau de l'Inspecteur général
L'inspecteur général
Jean-Guy Turcotte

Direction des affaires juridiques
Me Pierre Legaré, directeur par intérim

Direction générale de la surveillance et du contrôle
L'inspecteur général adjoint
Jacques Henrichon

Direction des assurances de personnes
Conrad Veillette, directeur
Isabelle Larouche, directrice adjointe

Direction des assurances IARD
Jean Côté, directeur
Claude La Rochelle, directeur adjoint

Direction des institutions de dépôts
Michel Noreau, directeur
Martine Bouillé, directrice adjointe - Montréal
Younes Mihoubi, directeur adjoint - Québec

Direction de l'encadrement des marchés
et du courtage immobilier
Alain Samson, directeur et conseiller spécial

Direction de l'organisation du travail
et de la gestion de l'information
Raynald Viger, directeur

Direction de l'analyse et du développement
Jean-Pierre April, directeur

Service des associations et des entreprises
Marc-André Labrecque, responsable

Direction des entreprises
Claude Coulombe, directeur
Klara de Pokomandy, directrice adjointe

Direction des services administratifs
Claude Coulombe, directeur
Pierre Morin, directeur adjoint

Direction de l'organisation et de la technologie
Jean-Pierre Maillé, directeur

Régie de l'assurance-dépôts du Québec
Président-directeur général
Jean-Guy Turcotte
Normand Côté, directeur général adjoint

2. La surveillance et le contrôle des institutions financières

L'IGIF s'acquitte de son rôle de surveillance et de contrôle auprès de toutes les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec, à l'exception des banques. Cette surveillance et ce contrôle sont basés principalement sur les lois et les règlements sous sa responsabilité, qui régissent les compagnies d'assurances, les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne ainsi que les caisses d'épargne et de crédit. Cette surveillance consiste, d'une part, à s'assurer que les institutions financières ont obtenu toutes les autorisations requises pour exploiter leur entreprise au Québec et qu'elles satisfont aux exigences légales et réglementaires. D'autre part, elle consiste à évaluer leurs activités afin de prévenir d'éventuels problèmes de solvabilité et de rentabilité et de contribuer à la stabilité des marchés financiers. À cet égard, des analyses, des inspections, des évaluations et des examens sont réalisés périodiquement ou selon les besoins. De plus, l'IGIF exerce une surveillance afin de s'assurer que les institutions ont des pratiques commerciales saines et que le public en général est bien servi.

Compte tenu que l'exposition au risque de l'industrie s'accentue en raison du décloisonnement des activités des institutions financières, de l'émergence de produits hybrides, de la complexité croissante des transactions et de la concurrence accrue entre les institutions, l'IGIF a entrepris une démarche pour revoir en profondeur ses stratégies d'intervention en matière de surveillance afin de mieux les adapter à cette réalité. Celle-ci vise notamment à élargir la portée de la surveillance exercée par l'organisme en mettant l'accent sur la saine gestion des risques. L'IGIF va donc, tout en maintenant une approche de surveillance basée sur la situation financière, développer davantage l'approche portant sur la saine gestion des risques des institutions financières. Cela inclura, entre autres, une évaluation de leur profil de risque et de leurs méthodes de gestion du risque. Une telle approche s'inscrit dans le même courant que celles développées par les différents organismes de surveillance tant au niveau canadien qu'international.

Même si le cadre de surveillance appliqué à l'ensemble des institutions est, dans ses grandes lignes, similaire d'un secteur à l'autre, il existe cependant des particularités propres à chacun, notamment au chapitre du contrôle du droit d'exercice et de l'exercice de la surveillance dans le cas d'institutions regroupées sous une même bannière.

Premièrement, concernant le contrôle du droit d'exercice, les assureurs, les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne ont l'obligation d'obtenir un permis pour exploiter leur entreprise au Québec et de le renouveler sur une base annuelle par la suite. Pour leur part, les caisses d'épargne et de crédit n'ont pas à obtenir de permis d'exercice, la constitution de la caisse témoigne de son droit d'exercer les activités pour lesquelles elle a été constituée. Deuxièmement, concernant la surveillance des activités des institutions financières, cette responsabilité s'exerce généralement pour chacune des institutions par les services de l'IGIF, mais elle est également partagée et concertée, à l'occasion, avec des organismes issus du secteur financier chapeautant certaines d'entre elles. C'est notamment le cas des caisses d'épargne et de crédit qui sont affiliées à des fédérations et à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec. Dans ce dernier cas, la surveillance est axée davantage sur les réseaux fédération-caisses, plutôt que sur chacune des entités individuelles.

Les résultats des analyses et des travaux de l'IGIF conduisent, selon le cas, à diverses interventions auprès de ces institutions financières. L'importance et la gravité des constats modulent la forme et la fermeté de ces interventions. Celles-ci peuvent aller, par exemple, jusqu'à une recommandation de tutelle ou à la suspension ou à l'annulation du permis. L'organisme peut aussi exiger des modifications aux pratiques financières et commerciales des institutions visées, lorsque l'intérêt public est en cause.

En vertu de la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* et des lois régissant les institutions financières, l'IGIF doit préserver la confidentialité des renseignements qu'il obtient des institutions financières. Ainsi, les renseignements que l'IGIF traite comme étant confidentiels englobent les données non publiées obtenues des institutions financières de même que les évaluations qu'il en fait.

2.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice

Dans le cadre de sa mission de surveillance et de contrôle, l'IGIF veille à ce que toutes les institutions financières exerçant au Québec détiennent les autorisations requises et effectue, à cette fin, toutes les analyses pertinentes conférant ou non le droit d'exercice au Québec aux assureurs et aux institutions de dépôts. Il est ainsi responsable de l'examen des requêtes pour l'obtention et les modifications des permis d'exploitation, s'il y a lieu. À l'égard des institutions

québécoises, il est également responsable de l'examen des requêtes de constitution, de la délivrance de lettres patentes supplémentaires, de l'émission et des modifications de statuts et de toutes les autres requêtes exigées en vertu des lois et des règlements qui les régissent.

Au 31 mars 2000, 1 512 institutions financières étaient autorisées à faire affaire au Québec, dont 336 assureurs et 1 176 institutions de dépôts. La liste de ces institutions est disponible dans le site Internet de l'IGIF (www.igif.gouv.qc.ca).

Le tableau 1 présente la ventilation, par secteur d'activité et selon le type de charte, du nombre d'institutions financières autorisées à faire affaire au Québec au 31 mars 1999 et 2000.

L'examen de ce tableau permet de constater que le nombre d'institutions financières autorisées par l'IGIF à exercer des activités au Québec est passé de 1 615 à 1 512 au cours de la dernière année. Cette baisse est principalement attribuable au secteur des institutions de dépôts où l'on dénombre, entre autres, 91 caisses d'épargne et de crédit de moins qu'en 1999, cette baisse étant attribuable principalement à des fusions résultant de la restructuration présentement en cours au sein du Mouvement Desjardins.

Parmi les autres types d'institutions financières, on retrouve trois sociétés de fiducie de plus alors que le nombre d'assureurs a diminué de quatorze et celui des sociétés d'épargne de un.

Dans le secteur des caisses d'épargne et de crédit, l'IGIF a autorisé, au cours de la dernière année, 59 fusions ainsi que 2 mises en liquidation. Il a également autorisé la conversion d'une société d'épargne à charte fédérale en une société de fiducie de même charte. L'IGIF a de plus procédé à l'émission de nouveaux permis à une société de fiducie à charte du Québec et à une société de fiducie à charte fédérale.

Tableau 1

Institutions financières autorisées à exercer au Québec au 31 mars 1999 et 2000 par secteur d'activité et selon la charte

Institutions financières	Charte du Québec	Charte d'une autre province	Charte canadienne	Charte d'un État ou pays étranger	Total 2000	Total 1999
I. Assureurs						
Assurances de personnes	25	7	56	55	143	149
Assurances de dommages	64	6	60	58	188	195
Assurances de personnes et de dommages	1	-	-	4	5	6
Total	**90**	**13**	**116**	**117**	**336**	**350**
II. Institutions de dépôts						
Caisses d'épargne et de crédit	1 117	-	-	-	1 117	1 208
Institutions reliées aux caisses d'épargne et de crédit*	13	-	-	-	13	13
Sociétés de fiducie	7	2	26	-	35	32
Sociétés d'épargne	-	1	10	-	11	12
Total	**1 137**	**3**	**36**	**-**	**1 176**	**1 265**
III. Grand total	**1 227**	**16**	**152**	**117**	**1 512**	**1 615**

* Inclut les onze fédérations des caisses populaires Desjardins, la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec et la Caisse centrale Desjardins.

Dans le domaine des assurances, l'IGIF a autorisé, entre autres, l'émission de 6 nouveaux permis à des assureurs dont 2 à charte du Québec, la modification du permis de 29 autres et il a examiné 9 projets de fusions. Par ailleurs, il a réalisé différents travaux reliés à des acquisitions, à des ventes de portefeuilles d'assurances, à l'émission de lettres patentes supplémentaires et à d'autres projets corporatifs. Il a notamment réalisé des travaux importants dans le cadre de la démutualisation d'un des principaux assureurs au Québec, soit l'Industrielle-Alliance, compagnie d'assurance sur la vie. Enfin, 9 assureurs ont cessé leurs activités au Québec durant l'année.

En plus d'exercer un contrôle et une surveillance des institutions financières autorisées à faire affaire au Québec, l'IGIF est appelé à intervenir auprès de toute personne physique ou morale qui prétend agir à titre d'institution financière réglementée sans détenir

les autorisations requises, pour les empêcher d'exercer leurs activités. Il doit également être en mesure de réagir promptement à l'arrivée sur le marché des compagnies d'assurances d'origine étrangère qui offriraient de l'assurance au Québec sans permis, puisque les assurés en sont généralement les premières victimes. À cet égard, il est un membre actif de l' « International Association of Insurance Fraud Agencies ».

2.2 La surveillance et le contrôle des activités

La surveillance et le contrôle des activités des institutions financières a pour but de porter un jugement sur leur viabilité financière et d'évaluer la qualité de leur gestion. Les travaux qui y sont reliés sont principalement axés sur la santé financière et la saine gestion de leurs opérations. Ils comportent ainsi un caractère préventif afin de détecter des situations jugées à risque pour la sécurité financière des assurés et des déposants.

Cet exercice a également comme objectif complémentaire d'accumuler des renseignements sur l'évolution du secteur financier, plus particulièrement sur les tendances, les pratiques et les conditions du marché, et sur l'efficacité des lois et des règlements qui les régissent.

La surveillance des activités des institutions financières fait appel à deux modes d'intervention de la part du personnel de l'IGIF : la surveillance à distance et la surveillance sur place. Puisque ces modes d'intervention s'appuient sur des données fournies par les institutions, on s'assure, dans une première étape, que ces données sont fiables et fournies dans un format conforme aux attentes de l'organisme.

La surveillance à distance comprend une analyse sommaire et une analyse détaillée. L'analyse sommaire, faite sur chaque institution ou groupe d'institutions qui sont reliées entre elles, permet d'évaluer rapidement la performance financière de chacune d'elles, de déceler des situations jugées à risque et d'en suivre l'évolution. L'analyse détaillée permet subséquemment de mieux cerner la problématique déjà constatée et d'orienter en conséquence les travaux supplémentaires de surveillance.

La surveillance sur place, qui est pratiquée surtout auprès des institutions à charte du Québec sur une base statutaire ou lorsque des problèmes préoccupants sont pressentis, permet d'évaluer certaines composantes de la situation financière et certains aspects de la gestion qui ne peuvent être appréciés autrement et de s'assurer du respect, par les institutions, de leur cadre légal et réglementaire. Elle permet par ailleurs de mieux connaître les risques exposant les institutions financières et d'effectuer sur place un suivi des problèmes déjà soulevés.

Afin de remédier aux risques constatés et aux lacunes rencontrées dans les institutions ayant fait l'objet d'une surveillance à distance ou sur place, un rapport de surveillance est produit et des interventions sont effectuées auprès de ces dernières afin qu'elles prennent les mesures appropriées pour régulariser leur situation. Les institutions concernées font l'objet d'un suivi tant et aussi longtemps que la situation n'est pas régularisée. Elles peuvent aussi avoir l'obligation de transmettre, selon les barèmes établis par l'IGIF, toute l'information requise pour apprécier l'évolution des situations qui ont nécessité une intervention.

Tout en tenant compte du rôle de surveillance et de contrôle attribué par la *Loi sur les caisses d'épargne et de crédit* à la Confédération et aux fédérations Desjardins, l'IGIF réalise des travaux auprès de chacune des fédérations affiliées au Mouvement Desjardins et de leurs réseaux de caisses d'épargne et de crédit. De plus, il effectue périodiquement des examens et des analyses spécifiques sur certaines composantes du Mouvement Desjardins, dont notamment la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, la Caisse centrale Desjardins, la Corporation de fonds de sécurité de la Confédération Desjardins, Capital Desjardins inc. et les sociétés de portefeuille.

Depuis cette année, la Direction des institutions de dépôts (DID) recueille de façon électronique les données dont elle a besoin pour la surveillance du Mouvement Desjardins. Cette initiative constitue une étape dans une démarche à plus long terme visant ultimement à remplacer toute divulgation papier par la transmission électronique de données de façon à réduire le fardeau administratif tant pour les institutions financières que pour l'IGIF.

Pour la seule caisse d'épargne et de crédit non affiliée au Mouvement Desjardins, l'IGIF a procédé à un examen sur place. Quant aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne, l'IGIF réalise des analyses détaillées de leur divulgation financière. Au cours de la dernière année, il a aussi procédé à des examens à distance et sur place de quatre sociétés de fiducie à charte du Québec.

Dans le cas des assureurs, l'IGIF a réalisé, en plus des travaux habituels de surveillance, des analyses détaillées de 6 assureurs de personnes à charte du Québec et de 24 assureurs IARD, dont 9 à charte du Québec. Il a en outre réalisé différents travaux de surveillance sur place dans le cas de 3 assureurs de personnes et de 22 assureurs IARD.

En assurance automobile, l'IGIF a effectué la surveillance des pratiques de classification et de tarification des assureurs détenant un permis pour cette catégorie d'assurance. L'IGIF a également compilé les modifications aux manuels de tarifs des assureurs

qu'il a rendu disponibles pour la consultation du public. Il a de plus poursuivi ses travaux pour la modernisation du plan statistique en assurance automobile du Québec.

Les résultats de ces travaux de surveillance des institutions financières ont conduit l'IGIF à intervenir auprès de certaines d'entre elles afin qu'elles prennent les mesures appropriées pour régulariser certaines situations. Ces institutions ayant corrigé les problèmes relevés ou étant en voie de le faire, aucune ordonnance de cessation de leurs activités au Québec n'a été émise en 1999-2000.

Enfin, le groupe de travail sur l'an 2000 mis en place par l'IGIF a poursuivi son travail en évaluant la situation des institutions financières faisant affaire au Québec et en s'assurant qu'elles prenaient des mesures adéquates pour contrôler les risques liés au passage à l'an 2000. Les institutions étaient, dans l'ensemble, bien préparées à faire face à la situation et leur passage à l'an 2000 s'est effectué de façon harmonieuse sans interruption des affaires.

2.3 L'encadrement des marchés

Bien que la mission de l'IGIF porte plus spécialement sur la rentabilité et la solvabilité des institutions financières, il s'assure également que celles-ci ont des pratiques commerciales saines afin de protéger les consommateurs et qu'elles respectent les lois en vigueur. À cet égard, l'IGIF a réalisé des travaux visant à mettre en place des mécanismes spécifiques et renforcés pour la surveillance des pratiques commerciales des institutions financières afin d'améliorer la protection des consommateurs.

Lorsque cela est requis, l'IGIF intervient auprès de l'institution concernée (assurances et institutions de dépôts) pour obtenir de l'information ou pour régulariser la situation. De cette façon, il s'assure que les institutions financières respectent leur encadrement légal et réglementaire en matière de pratiques commerciales, qu'elles se conforment à leur code de déontologie et que les consommateurs sont traités équitablement.

Au cours de l'année 1999-2000, le nombre de plaintes écrites concernant le secteur des assurances et des institutions de dépôts est demeuré du même ordre que l'année précédente. Pour les fins de traitement, elles ont été transmises aux organismes concernés, soit l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP), pour l'assurance de personnes, et le Bureau d'assurance du Canada (BAC), pour l'assurance de dommages, ainsi qu'aux divers répondants des institutions de dépôts, dont le commissaire aux plaintes de la Confédération Desjardins. Lorsque requis, un suivi particulier avec les organismes visés et une réévaluation des conclusions de certaines plaintes écrites ont été effectués.

En ce qui concerne les produits d'assurance, certaines interventions ont été effectuées auprès de quelques assureurs au moment de leur demande d'un premier permis, notamment en regard du mode de distribution et du plan de mise en marché. De plus, quelques assureurs ont été avisés de cesser certaines pratiques, dont quelques-unes relatives à une utilisation inadéquate de formulaires d'assurance automobile approuvés par l'IGIF.

3. La surveillance et le contrôle des intermédiaires de marché et du courtage immobilier

Au cours de l'année 1999-2000, les responsabilités de l'Inspecteur général des institutions financières à l'égard de la surveillance et du contrôle des intermédiaires de marché oeuvrant au Québec et des organismes d'autoréglementation qui en régissent les activités, ont été modifiées à la suite du remplacement de la *Loi sur les intermédiaires de marché* (L.R.Q., c. I-15.1) par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. L'administration de cette loi a été confiée à un nouvel organisme, le Bureau des services financiers (BSF).

C'est ainsi qu'à partir du 1er octobre 1999, le BSF prenait la relève de l'IGIF en ce qui concerne la surveillance et le contrôle des intermédiaires et des organismes d'autoréglementation anciennement assujettis à la *Loi sur les intermédiaires de marché* et maintenant assujettis à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Dans le cadre de cette prise en charge de responsabilité, l'IGIF a transféré au BSF les banques de données et les dossiers pertinents.

Pour sa part, l'IGIF a exercé jusqu'au 30 septembre 1999 ses responsabilités à l'égard de la surveillance et du contrôle des intermédiaires de marché et des organismes d'autoréglementation constitués par la *Loi sur les intermédiaires de marché*. Ces organismes étaient :

— le Conseil des assurances de dommages;
— le Conseil des assurances de personnes;
— l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec;
— l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec;
— l'Institut québécois de planification financière;
— les divers fonds d'indemnisation constitués.

Les responsabilités qu'assume l'IGIF en matière d'encadrement des organismes créés en vertu de la *Loi sur le courtage immobilier* (L.R.Q. C-73.1) sont demeurés inchangées. Ces organismes sont :

— l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec;

— le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier.

3.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice

La certification

Cette fonction s'exerce à l'égard des cabinets multidisciplinaires et de certains planificateurs financiers placés sous la responsabilité de l'organisme. L'IGIF a procédé, jusqu'au 30 septembre 1999, à l'émission de 16 nouveaux certificats de cabinets multidisciplinaires ainsi qu'à l'annulation de 30 autres en raison de la vente ou de la fusion de cabinets. Au moment de l'abrogation de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, 973 cabinets multidisciplinaires exerçaient des activités dans au moins deux disciplines parmi les suivantes :

— l'assurance IARD;

— l'assurance de personnes;

— la planification financière;

— le courtage immobilier;

— le courtage de prêts hypothécaires.

Par ailleurs, le nombre de planificateurs financiers, personnes physiques ou cabinets, se chiffrait à 155 en ce qui concerne les certificats individuels et à 7 pour les cabinets de planificateurs financiers. Au cours des 6 premiers mois, il y a eu une augmentation de 28 individus et d'un cabinet comparativement à l'année précédente. Ces certificats visent une catégorie particulière de diplômés de l'Institut québécois de planification financière, qui ne peuvent relever d'autres organismes d'encadrement et que la *Loi sur les intermédiaires de marché* a placés sous la responsabilités de l'IGIF.

Tableau 2
Courtiers et agents immobiliers autorisés à exercer au Québec au 31 mars 1999 et 2000, selon les catégories de certificats

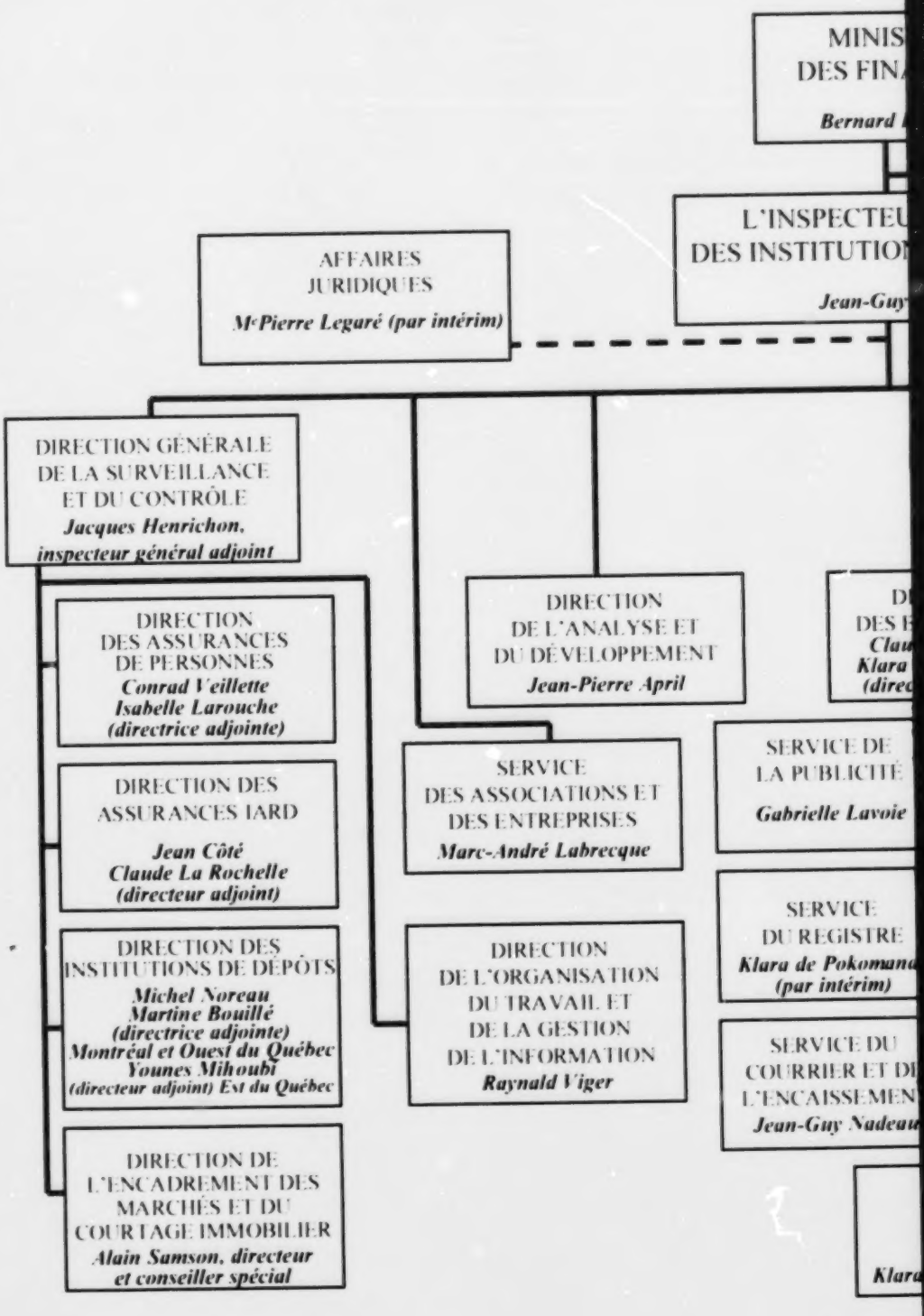
Organisme et certificat	Individus	Personnes morales ou sociétés	Total 2000	Total 1999
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec				
Agents immobiliers agréés	2 148	-	2 148	2 084
Agents immobiliers affiliés	6 920	-	6 920	6 770
Courtiers immobiliers agréés	527	1 005	1 532	1 538
Courtiers immobiliers affiliés	87	-	87	84
Agents restreints aux prêts hypothécaires	-	-	-	53
Courtiers restreints aux prêts hypothécaires	-	-	-	15
Total	**9 682**	**1 005**	**10 687**	**10 544**

3.2 La surveillance et le contrôle des organismes d'autoréglementation

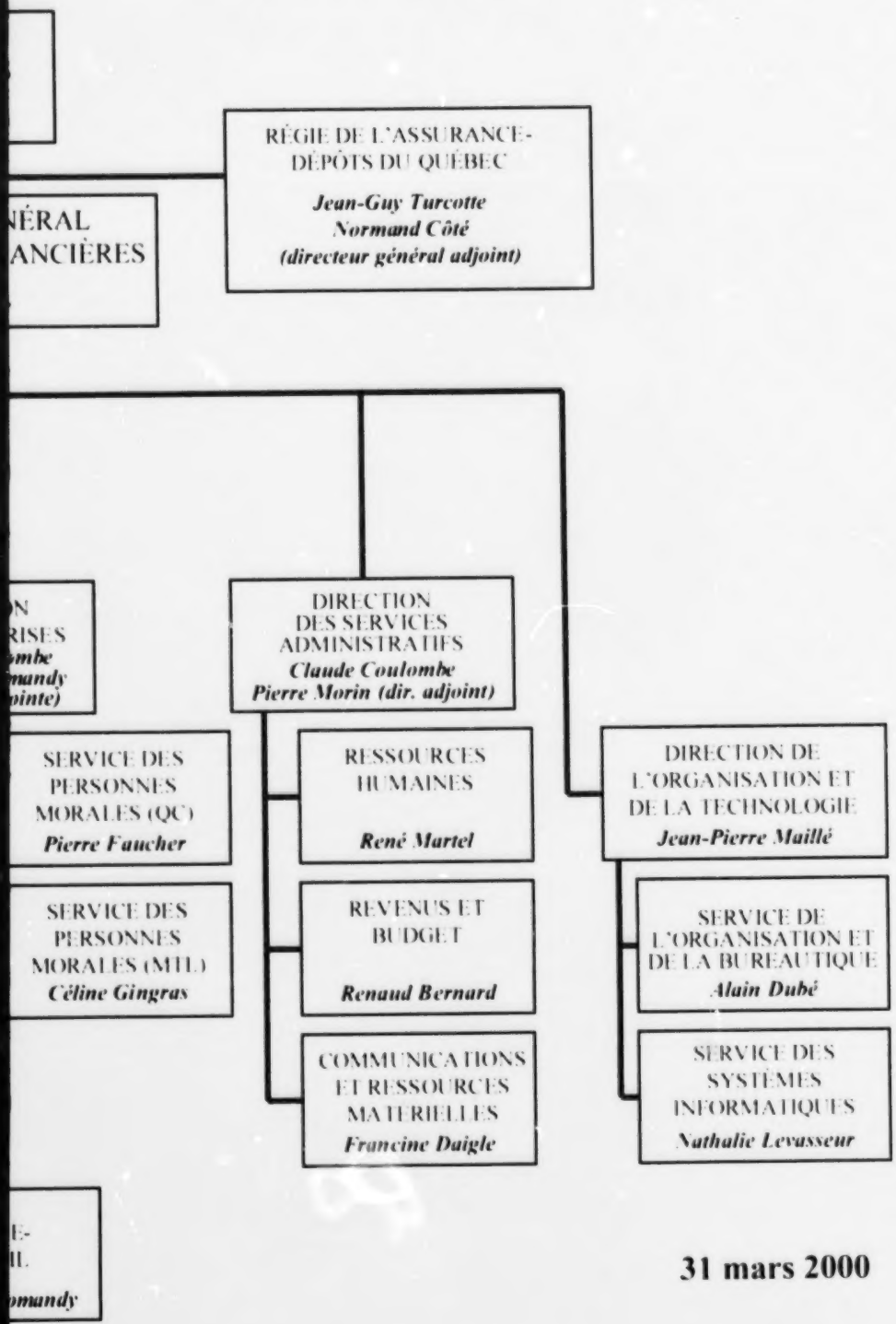
L'IGIF doit s'assurer que les organismes d'autoréglementation accomplissent efficacement leur mission principale de protection du public. Pour atteindre cet objectif, il vérifie la conformité de leurs opérations avec la *Loi sur les intermédiaires de marché* ou avec la *Loi sur le courtage immobilier* et avec les règlements adoptés en vertu de ces lois. De plus, il examine l'efficacité de leur gestion.

L'IGIF a notamment effectué une mise à jour du suivi de l'inspection faite auprès de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec ainsi que celle du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier . Les nouvelles données et les informations recueillies et communiquées par l'Association à la suite de cette mise à jour indiquent qu'une très grande majorité des recommandations ont été réalisées et que leur implantation est satisfaisante.

L'INSPECTE
DES INSTITUTIO



GÉNÉRAL
FINANCIÈRES



31 mars 2000

4. L'administration des lois relatives aux entreprises

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) est responsable de l'administration de plusieurs lois qui touchent les entreprises exerçant une activité au Québec. Son intervention a pour cadre la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q. c. C-38) et la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* (L.R.Q. c. P-45). En vertu de ces lois, il doit poser plusieurs actes légaux à l'égard des assujettis et maintenir à jour le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales.

Le public s'adresse à l'IGIF pour constituer une compagnie ou une association sans but lucratif, pour modifier des statuts déjà existants, pour obtenir de l'information sur les entreprises inscrites au registre ou pour obtenir le numéro d'entreprise du Québec, le NEQ.

Dans le cadre de ces activités, l'IGIF a accueilli, entre le 1er avril 1999 et le 31 mars 2000, plus de 78 000 clients et visiteurs dans ses bureaux de Québec et de Montréal.

On peut regrouper les activités du secteur des entreprises en deux grandes catégories, soit la constitution des personnes morales et la gestion et la diffusion du registre des entreprises.

4.1 La constitution des personnes morales

L'IGIF joue un rôle prépondérant dans les aspects juridiques se rapportant à la vie des entreprises qui font affaire au Québec. À cette fin, il doit poser plusieurs actes légaux et gestes administratifs dans le cadre de l'application de la *Loi sur les compagnies*. L'IGIF donne l'existence légale aux nouvelles compagnies et associations sans but lucratif, modifie les actes constitutifs et s'assure de l'annulation légale d'une entreprise soit par dissolution volontaire ou par radiation.

En 1999-2000, plus de 65 000 actes légaux, incluant les statuts de constitution et les gestes administratifs se rapportant aux diverses lois qui concernent les entreprises québécoises, ont été posés. Ceux-ci se répartissent comme suit :

a) Actes légaux

Parties I, IA, II et III de la *Loi sur les compagnies*

Statuts de constitution et lettres patentes :	24 095
Statuts de modification, de continuation, de fusion :	7 025
Annulations, dissolutions, liquidations :	6 447
Révocations de dissolution :	5 288
Lettres patentes supplémentaires, fusion et conversion :	1 173
Avis de changement de nom, d'adresse ou d'administrateurs :	813

Autres lois

Lettres patentes, avis de constitution et autres actes légaux :	710

b) Gestes administratifs

Réservations de nom et rapports de recherche :	19 474

L'IGIF a notamment constitué, durant la dernière année, en vertu de la Partie IA de la *Loi sur les compagnies*, 21 948 nouvelles compagnies, ce qui représente 90 % des compagnies constituées au Québec, en plus d'émettre, en vertu de la Partie III de ladite loi, des lettres patentes pour 2 147 corporations sans but lucratif.

L'IGIF a aussi la responsabilité de traiter les demandes de recours administratifs prévus en vertu des articles 83, 84 et 85 de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, ainsi qu'en vertu des articles 123.27.1 et 221.1 de la *Loi sur les compagnies*. C'est ainsi qu'entre le 1er avril 1999 et le 31 mars 2000, 157 demandes de recours ont été reçues s'ajoutant aux 25 dossiers en cours d'analyse. De ce nombre, 94 dossiers ont été traités alors que 88 sont toujours en cours de traitement.

4.2 Le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales

Le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales a vu le jour le 1er janvier 1994. L'IGIF en assure la gestion et la publicité en vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*. Ce registre vise à recevoir et à rendre publiques les informations déclarées par les assujettis et constitue une source d'information unique sur les entreprises faisant affaire au Québec. Au 31 mars 2000, le registre des entreprises comptait plus de 597 000 entreprises actives au Québec.

4.2.1 La gestion du registre

Depuis le 1er janvier 1998, l'IGIF immatricule, en plus des personnes morales, les personnes physiques, les sociétés et les autres groupements. Afin de mieux servir sa clientèle, l'IGIF a conclu des ententes avec les ministères de la Justice et du Revenu afin de les autoriser à immatriculer les personnes physiques, les sociétés, les associations et autres groupements.

Les entreprises individuelles, personnes morales, sociétés, associations et autres groupements qui sont immatriculés ont des droits, mais également des obligations à remplir en vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, dont celle de mettre à jour les informations inscrites au registre, soit par le dépôt de la déclaration annuelle pendant la période déterminée, soit par une déclaration modificative si le changement survient en dehors de cette période. Ainsi, 559 000 déclarations annuelles préimprimées ont été expédiées à cette clientèle, dont 352 000 s'adressant aux personnes morales, aux associations et autres groupements et 207 000 aux personnes physiques et aux sociétés.

Au cours de l'année 1999-2000, l'IGIF a déposé au registre des entreprises 647 953 déclarations. Celles-ci se distribuent de la façon suivante :

Déclarations initiales	21 314
Déclarations de radiation	27 086
Déclarations modificatives	37 989
Déclarations d'immatriculation[1]	78 480
Déclarations annuelles	483 084

L'IGIF se maintient à la fine pointe des nouvelles technologies et veut privilégier l'autoroute électronique pour la diffusion de l'information, tout comme son utilisation pour les transactions courantes effectuées par sa clientèle. Aussi les entreprises peuvent, entre autres, déposer leur déclaration annuelle (si elle ne comporte aucune modification) de façon électronique, en utilisant le service de dépôt électronique disponible dans son site Internet ou par téléphone avec le réseau vocal interactif (RVI). Au cours de la dernière année, 3 065 déclarations annuelles ont ainsi été déposées, comparativement à 1 594 l'année précédente.

En ce qui concerne la perception des comptes, 655 697 gestes administratifs ont été posés. Globalement, ils se répartissent comme suit :

Encaissements[2] :	621 182
Émission de factures :	22 906
Remboursements et ajustements des comptes clients et réguliers :	9 858
Émission des états de compte :	1 220
Différents avis :	531

Il est à noter que plus de 78 % des paiements liés à des déclarations ont été encaissés dans un délai maximum de trois jours après leur réception.

4.2.2 La diffusion de l'information

L'IGIF ayant le mandat de diffuser l'information contenue au registre des entreprises, il offre au public et aux ministères différents moyens de le consulter.

Comme les clientèles sont de plus en plus nombreuses à se prévaloir de la rapidité des services offerts par Internet, l'IGIF a pris les mesures nécessaires, au cours de la dernière année, afin de faciliter l'accès à l'information et à ses services de consultation du registre des entreprises par ce moyen. De plus, la gratuité de la consultation du registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales par le biais du site Internet de l'IGIF est en vigueur depuis le 1er avril 2000.

En 1999-2000, l'utilisation des divers moyens de consultation a été la suivante :

Réseau Internet :	1 389 757 consultations
Réseau gouvernemental :	833 858 consultations
Réseau téléphonique :	43 078 dossiers facturés
Téléfax :	24 491 dossiers télécopiés
Regroupement d'informations :	54 regroupements

Au cours de cette même année, l'IGIF a répondu à 165 140 demandes de renseignement par téléphone, à 33 701 demandes de renseignement par courrier et a donné suite à 4 262 appels provenant de la clientèle gouvernementale.

Par ailleurs, deux nouvelles options ont été ajoutées en octobre 1999 au réseau vocal interactif (RVI). Ce dernier permettait déjà aux entreprises d'obtenir diverses informations notamment sur les déclarations annuelles, les avis de non-production ou les avis de radiation. Ces nouvelles options pour les entreprises radiées d'office et les entreprises inactives donnent accès à une boîte vocale pouvant recevoir les demandes d'information ou de formulaires. Grâce à ce service, 9 086 commandes de formulaires ont été ainsi acheminées entre le 1er avril 1999 et le 31 mars 2000, dont 893 demandes concernant les révocations de radiation et 805 autres relativement aux entreprises inactives.

Finalement, notons que l'IGIF a répondu à 32 792 demandes de production de documents, ce qui comprend les demandes d'attestations, de certificats de régularité, tout comme la production de documents certifiés et les copies de documents.

1. Comprend les immatriculations effectuées par nos partenaires, soit les ministère de la Justice et du Revenu .

2. Comprend tous les encaissements se rapportant au dépôt des divers types de déclarations ainsi qu'aux services facturables.

5. Le développement normatif

L'IGIF doit se maintenir à la fine pointe des connaissances et de l'évolution des divers marchés afin, d'une part, de s'assurer de la rectitude de son approche et de ses techniques de surveillance et, d'autre part, de donner au ministre d'État à l'Économie et aux Finances des avis éclairés concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou des pouvoirs lui sont attribués. Dans cette voie, l'IGIF a, au cours du dernier exercice financier, poursuivi ses activités de vigie, de manière à se maintenir à l'affût de l'évolution des marchés et des grandes tendances réglementaires. Cette vigie a pour principal objectif l'identification des risques émergents pour l'industrie en plus de l'identification d'encadrements et de politiques convenant à sa gestion. Cette vigie s'exerce principalement à partir de l'analyse des travaux réalisés par les différents forums internationaux concernant la réglementation applicable au secteur financier.

Une fois les risques émergents identifiés, les activités de recherche, d'analyse et de développement constituent donc le second volet des fonctions exercées dans le cadre des responsabilités de l'organisme au regard de la définition d'encadrements. Des ressources de l'IGIF sont ainsi affectées à la conduite d'études et de recherches ponctuelles visant à faire ressortir l'incidence des développements, des précédents et des tendances émergentes touchant l'état, le rôle, le fonctionnement, les pratiques et la réglementation des institutions financières et des régimes d'indemnisation, au Québec et ailleurs. Le commerce électronique de produits et services financiers, la vente de fonds distincts par les compagnies d'assurance de personnes, la révision de la police d'assurance automobile et la revue des catégories d'assurance ont notamment fait l'objet de travaux au cours du dernier exercice financier.

Dans le dossier de la réforme du droit des associations personnifiées, l'IGIF a poursuivi ses travaux de recherche et d'analyse, notamment ceux visant à préparer un régime d'abrogation, de remplacement, de modification et de transition des lois actuelles en vue de permettre la mise en application éventuelle de l'ensemble de la réforme. Dans le dossier de la réforme du droit des sociétés par actions, il a poursuivi une réflexion visant principalement à répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises québécoises. Cette démarche se fonde sur des principes de déréglementation, de simplification, de modernisation, de liberté d'organisation et de fonctionnement, ainsi que de protection de l'intérêt public. Elle intègre aussi les enjeux des technologies de l'information et du commerce électronique sur la vie et les activités des PME. De plus, l'IGIF a surveillé l'évolution des travaux préparatoires et législatifs dans ces deux secteurs du droit, tant au Canada qu'à l'étranger.

La définition d'encadrements donne également lieu à la conception et à la mise en œuvre d'outils qui permettent à l'organisme d'adapter son intervention aux constantes mutations de l'industrie. Aussi, en plus des modes normatifs traditionnels que sont les lois et leurs règlements d'application, l'IGIF privilégie le recours à des lignes directrices. Celles-ci fournissent aux institutions financières un énoncé des paramètres, des balises et des lignes de conduite en fonction desquels l'organisme exerce son mandat de surveillance et de contrôle.

À cette fin, l'IGIF a travaillé au cours de la dernière année à la révision de lignes directrices concernant ses exigences en matière de fonds propres et ce, tant du côté de l'assurance de personnes que de l'assurance de dommages. En assurance IARD, la ligne directrice visant la mesure et la gestion des engagements relatifs aux tremblements de terre a été révisée. Il y a eu également l'émission d'une ligne directrice sur les produits dérivés en assurance de personnes.

La compréhension des phénomènes influant sur les opérations et l'encadrement des institutions financières québécoises commande la participation de l'organisme à des forums nationaux et internationaux, qui regroupent des associations professionnelles, des autorités de surveillance d'autres juridictions, des organismes d'indemnisation et des organismes professionnels, tels : l'Association internationale des contrôleurs d'assurance, « The International Association of Insurance Fraud Agencies », la Conférence annuelle des administrateurs des sociétés de fiducie et d'épargne, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, le forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, le Comité de révision des états financiers. De plus, il maintient des contacts étroits avec d'autres autorités réglementaires, notamment le Bureau du surintendant des institutions financières et la Société d'assurance-dépôts du Canada.

6. La gestion des ressources

Afin de soutenir ses activités de surveillance et de contrôle des institutions financières ainsi que celles reliées aux entreprises, l'IGIF dispose des services de conseil et de soutien nécessaires. Ces services comprennent les ressources humaines, financières et matérielles de même que les communications et la technologie.

6.1 Les ressources humaines

Au 31 mars 2000, l'Inspecteur général des institutions financières avait un effectif de 292 personnes.

Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, la politique sur l'aménagement du temps de travail a permis à 55 personnes d'adapter leur horaire de travail aux impératifs de leur vie quotidienne.

En ce qui concerne le développement des ressources humaines, 902,5 jours ont été consacrés à la formation et au développement des compétences du personnel, soit 195,0 à l'interne et 707,5 à l'externe.

6.2 Le budget et les revenus

À ce chapitre, le rôle de l'IGIF consiste essentiellement à offrir aux gestionnaires l'expertise et le soutien requis en matière d'affectation des ressources financières, en tenant compte des orientations de l'organisme quant à la gestion d'une enveloppe budgétaire dite « fermée ».

Dans le cadre de ce mandat, les activités suivantes ont été réalisées :

— élaboration d'une stratégie budgétaire en fonction des paramètres qui furent signifiés par le Conseil du trésor relativement à la préparation des prévisions budgétaires;

— préparation de la documentation nécessaire à l'étude des crédits et des engagements financiers en commission parlementaire.

Le tableau 3 fait état des dépenses et des revenus de l'organisme par secteur d'activité pour les exercices financiers 1999-2000 et 1998-1999. En 1999-2000, les dépenses de fonctionnement se sont élevées à 23 087 600 $, soit 10,6 % de plus que l'année précédente.

En ce qui concerne les revenus, ceux-ci se sont élevés à 57 140 827 $, soit 839 095 $ ou 1,4 % de plus qu'en 1998-1999. La principale source de revenus de l'IGIF provient des services dispensés dans le secteur des entreprises, ceux-ci représentant 84 % des revenus de l'organisme en 1999-2000. La cotisation annuelle 1999-2000 des institutions financières a porté sur la récupération des 7 899 849 $ de dépenses engagées au cours de l'année fiscale 1998-1999 pour l'application de la *Loi sur les caisses d'épargne et de crédit*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, de la *Loi sur le courtage immobilier* et de la *Loi sur les assurances*.

Tableau 3
Dépenses et revenus

	Dépenses	
	1999-2000[1]	1998-1999[1]
Secteur d'activité	**Fonctionnement[2]**	**Fonctionnement[2]**
Assurances	5 142 528	4 793 259
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	223 110	435 018
Institutions de dépôts	3 620 896	3 094 070
Entreprises	13 520 390	12 013 192
RADQ	580 676	540 310
Total	**23 087 600**	**20 875 849**

1. Incluant le coût des régimes de pension de 483 115 $ pour l'année 1999-2000 et de 613 067 $ pour l'année 1998-1999, la rémunération des avocats du ministère de la Justice, soit 299 053 $ pour l'année 1998-1999, les frais de garde de valeurs de la *Loi sur les assurances*, soit 22 100 $ pour l'année 1999-2000 et 22 100 $ pour l'année 1998-1999, les dépenses encourues par le ministère des Finances pour les lois qui mettent en cause l'Inspecteur général des institutions financières, soit 283 916 $ en 1999-2000 et 95 853 $ pour l'année 1998-1999.

2. Incluant les coûts des unités de soutien.

	Revenus						
	1999-2000						
Secteur d'activité	**Cotisations[1]**	**Permis**	**Constitution de compagnies**	**Rapports annuels et initiaux**	**Création de personnes morales**	**Divers**	**Total**
Assurances	4 795 739	272 532	702 525	-	-	-	5 770 796
Courtage immobilier[2]	73 291	5 512	-	-	-	-	78 803
Institutions de dépôts	3 030 819	36 659	41 462	-	-	63 251[3]	3 172 191
Entreprises	-	-	-	36 387 798	11 470 579	260 660[4]	48 119 037
Total	**7 899 849**	**314 703**	**743 987**	**36 387 798**	**11 470 579**	**323 911**	**57 140 827**

1. Les cotisations de 1999-2000 sont basées sur les dépenses de l'exercice financier 1998-1999.

2. La *Loi sur les intermédiaires de marché* a été abrogée et remplacée, le 1er octobre 1999, par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

3. Remboursement des frais d'inspection de la Caisse centrale Desjardins.

4. Photocopies, intérêts sur arrérages, pénalités pour chèques sans provision.

	Revenus						
	1998-1999						
Secteur d'activité	**Cotisations[1]**	**Permis**	**Constitution de compagnies**	**Rapports annuels et initiaux**	**Création de personnes morales**	**Divers**	**Total**
Assurances	4 870 475	313 030	90 876	-	-	-	5 274 381
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	653 931	129 454	-	-	-	-	783 385
Institutions de dépôts	2 831 741	34 752	35 516	-	-	57 292[2]	2 959 301
Entreprises	-	-	-	35 137 406	11 809 792	337 234[3]	47 284 432
Total	**8 356 147**	**477 236**	**126 392**	**35 137 406**	**11 809 792**	**394 526**	**56 301 499**

1. Les cotisations de 1998-1999 sont basées sur les dépenses de l'exercice financier 1997-1998.

2. Remboursement des frais d'inspection de la Caisse centrale Desjardins.

3. Photocopies, intérêts sur arrérages, pénalités pour chèques sans provision.

Note : En complément d'information, l'état financier de l'exercice terminé le 31 mars 2000 et le rapport du Vérificateur général du Québec sont présentés à l'annexe 2.

6.3 Les communications

L'IGIF a publié les rapports annuels suivants :

— le *Rapport annuel de l'Inspecteur général des institutions financières 1998-1999*;

— le *Rapport annuel sur la tarification en assurance automobile 1998*;

— le *Rapport annuel sur les assurances 1998*;

— le *Rapport annuel sur les caisses d'épargne et de crédit 1998*;

— le *Rapport annuel sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne 1998*.

Le *Tableau récapitulatif des états annuels des assureurs 1998* a été publié dans la *Gazette officielle du Québec en mai 1999*.

De plus, l'IGIF a déposé à l'Assemblée nationale les rapports relatifs aux activités des agents et courtiers immobiliers :

— le *Rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec 1998*;

— le onzième *Rapport d'activités du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier 1998*.

Dans le but de maintenir une communication constante avec le personnel et de développer des relations harmonieuses à l'intérieur de l'organisme, tant entre les individus qu'entre les unités administratives, à Québec et à Montréal, l'organisme a publié huit numéros du *Tour à Tour*, le journal interne des employés de l'IGIF, ainsi que dix numéros du *Tour à Tour* Express, lors d'événements spéciaux.

6.4 Les ressources matérielles

En ce qui a trait aux activités reliées aux ressources matérielles, dont les plus importantes sont l'aménagement, les commandes de fournitures et d'ameublement, la téléphonie, la vérification et l'acheminement des factures au service concerné et la messagerie, le Service des communications et des ressources matérielles a su répondre efficacement aux demandes de la clientèle interne.

6.5 Les ressources informationnelles et technologiques

L'IGIF offre à tout son personnel une expertise et un soutien technique dans le domaine des ressources informationnelles : systèmes informatiques, bureautique, Internet et intranet, etc. Il procure aussi à sa clientèle (citoyens, entreprises, institutions financières, etc.) différents services électroniques de consultation et de dépôt d'informations dont il est responsable du maintien à jour. Il développe et gère l'environnement technologique nécessaire à l'utilisation efficace et sécuritaire de ses ressources informationnelles. La gestion de l'information est faite en conformité avec les orientations gouvernementales.

Au cours de l'exercice financier 1999-2000, l'IGIF a consacré une part importante de ses activités à la certification à l'an 2000 de ses équipements et logiciels, à la migration de ses services à l'externe vers l'inforoute de même qu'à la réalisation du projet de consolidation du système concernant le registre des entreprises faisant affaire au Québec.

7. Les services au public

7.1 Les institutions financières

Concernant les institutions financières, l'IGIF répond aux demandes de renseignements et d'assistance du public en lui fournissant l'information désirée et les explications appropriées. Il est en mesure, entre autres, de fournir aux consommateurs des renseignements sur les institutions financières autorisées à faire affaire au Québec, à partir des différents registres, lesquels peuvent être consultés gratuitement dans son site Internet et des diverses publications qu'il produit. Il met également à la disposition des intéressés, pour consultation, les manuels de tarifs en assurance automobile et fournit, sur demande, les formulaires de polices d'assurance automobile qui ont été approuvés.

L'IGIF est aussi responsable de la gestion du fichier central des sinistres en assurance automobile, quoique l'administration quotidienne en ait été confiée au Groupement des assureurs automobiles.

Dans le cas des plaintes du public à l'endroit des institutions financières, même si la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* ne lui donne pas le pouvoir de régler les litiges entre un client et une institution financière, l'IGIF intervient à l'occasion auprès du public pour lui fournir les explications adéquates sur son rôle et sur la nature des recours disponibles et en dirigeant les consommateurs vers les ressources les plus susceptibles de les aider, soit auprès de l'institution concernée ou des associations les représentant et qui offrent aux consommateurs des services de plaintes et de renseignements. Il s'agit du Service de renseignements aux consommateurs d'assurances de personnes et du Centre d'information sur les assurances du Bureau d'assurance du Canada.

En ce qui a trait plus particulièrement aux institutions de dépôts (caisse d'épargne et de crédit, sociétés de fiducie et sociétés d'épargne), leurs divers répondants ainsi que le Commissaire aux plaintes de la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec sont mis à contribution.

Si les démarches effectuées auprès de ces dernières, relativement à l'interprétation de clauses contractuelles, ne donnent pas les résultats escomptés, il est porté à l'attention du plaignant qu'il peut toujours envisager des recours devant les tribunaux civils.

7.2 L'encadrement des marchés, des intermédiaires et du courtage immobilier

En regard de ce secteur, l'IGIF a enregistré, au cours du dernier exercice, 3 701 appels téléphoniques, soit 1 000 de moins que l'an dernier en raison notamment de la mise en place du Bureau des services financiers. Ces appels concernaient diverses demandes de renseignements, d'assistance et des plaintes provenant du public en général. Près de 1 700 appels ont eu trait au processus de certification et d'inspection des cabinets multidisciplinaires et des planificateurs financiers, de même que sur le cumul de certificats permettant aux intermédiaires de marché en assurance d'exercer des activités de courtage de prêts hypothécaires. D'autres appels concernaient la recherche de l'organisme habilité à donner au public les renseignements ou les services désirés ou à produire une plainte à l'endroit d'un intermédiaire de marché ou d'une personne travaillant dans le courtage immobilier.

Enfin, quelques plaintes ayant trait à des décisions administratives, à l'exception des procédures disciplinaires rendues par les organismes d'autoréglementation régissant les intermédiaires de marché et le courtage immobilier, ont été portées à l'attention de l'IGIF. Même si les lois visées ne prévoient pas pour l'IGIF de pouvoirs particuliers de révision ou d'intervention dans ces décisions administratives, les organismes concernés par les plaintes en sont saisis et rendent compte à l'IGIF du suivi effectué.

7.3 L'accès à l'information

L'organisme a traité deux demandes dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), soit une dans le secteur des assurances et une autre relative au Fichier central des sinistres automobiles.

7.4 La protection des renseignements personnels

En conformité avec la politique gouvernementale sur la protection des renseignements personnels, le responsable nommé par l'IGIF s'est joint au Comité ministériel du ministère des Finances sur cette question, de façon à partager l'expertise de part et d'autre et à harmoniser les actions posées. En outre, le res-

ponsable de la protection des renseignements personnels de l'IGIF a suivi la formation obligatoire dispensée par l'ÉNAP.

Des travaux ont été réalisés au niveau de la sécurité, des ordinateurs en surplus et de leur contenu, et de la sensibilisation du personnel. Certains de ces travaux avaient débuté en 1998-1999 et d'autres se poursuivront au cours de la prochaine année.

7.5 Les renseignements généraux

En matière de renseignements au public sur l'ensemble de ses activités, l'Inspecteur général des institutions financières a distribué sur demande des exemplaires de différents documents tels que dépliants, brochures, rapports annuels ou autres, disponibles gratuitement. Il a également répondu aux demandes de renseignements écrites, téléphoniques et électroniques qui lui parviennent des citoyens et des autres ministères et organismes du gouvernement.

7.6 Les salons et les expositions

Les salons et les expositions constituent une occasion privilégiée de rencontre entre l'organisme et ses clientèles particulières, tant du côté des citoyens que du côté des autres exposants, notamment les institutions de dépôts, les assureurs et les intermédiaires de marché.

Au fil des ans, on a pu constater un intérêt soutenu des citoyens en ce qui a trait à la gestion de leurs finances personnelles et aux services qu'ils peuvent recevoir des différentes institutions, d'une part, et des ministères et organismes gouvernementaux concernés par ce secteur, d'autre part.

C'est pourquoi l'IGIF coordonne la participation de la Régie de l'assurance-dépôts du Québec (RADQ) aux salons Épargne-Placements de Québec et de Montréal et aux salons Info-Services gouvernementaux.

7.7 Le site Internet et le courrier électronique

L'IGIF offre aux internautes l'accès gratuit à une foule d'informations. Afin de mieux répondre aux demandes de renseignement du public, tout en le dirigeant vers certains services, l'IGIF a en effet lancé sa nouvelle vitrine sur le réseau Internet à la fin mars 2000.

Le public peut ainsi avoir accès gratuitement à une foule de renseignements relatifs à la mission de l'IGIF, à ses publications, dont certaines en ligne, au registre des assureurs autorisés à faire affaire au Québec, en plus du registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales. Le site Internet de l'IGIF donne aussi des informations relatives aux formalités nécessaires pour constituer une compagnie ou une association sans but lucratif, ou encore pour immatriculer une entreprise au Québec.

De plus, dans une section appelée « Services au public », la vitrine permet aux internautes de pouvoir accéder à d'autres sites au moyen d'hyperliens pertinents, notamment en ce qui concerne les organismes d'autoréglementation dans le secteur des assurances et des intermédiaires de marché, de même que des organismes des autres gouvernements qui oeuvrent dans le même secteur. Enfin, le site de l'IGIF est doté d'un outil de recherche par mots clés qui permet aux non-initiés de trouver rapidement un renseignement dans les champs d'activité de l'organisme. On peut accéder au site à l'adresse suivante : www.igif.gouv.qc.ca

7.8 L'application de la politique linguistique

La politique linguistique, adoptée le 8 mars 1999 et diffusée à l'ensemble du personnel, a été appliquée en conformité avec les objectifs de la Charte de la langue française et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Annexes

Annexe 1

La liste des lois mettant en cause l'Inspecteur général des institutions financières

A) La responsabilité de l'administration d'une loi en vertu d'une disposition expresse à cet effet ou en vertu de l'annexe I de la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières*

Loi sur les assurances (L.R.Q., c. A-32), a. 422.1

Loi sur les caisses d'entraide économique (L.R.Q., c. C-3), a. 31

Loi concernant certaines caisses d'entraide économique (L.R.Q., c. C-3.1), a. 146.1

Loi sur les caisses d'épargne et de crédit (L.R.Q., c. C-4.1), a. 590

Loi sur les compagnies (L.R.Q., c. C-38), a. 1.1

Loi sur les compagnies minières (L.R.Q., c. C-47), a. 23

Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.1), a. 189

Loi sur les fonds de sécurité (L.R.Q., c. C-69.1, modifié par 1999, chapitre 40)

Loi sur la liquidation des compagnies (L.R.Q., c. L-4)

Loi sur les pouvoirs spéciaux des personnes morales (L.R.Q., c. P-16, modifié par 1999, chapitre 40)

Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (L.R.Q., c. P-45)

Loi sur les sociétés d'entraide économique (L.R.Q., c. S-25.1), a. 37

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (L.R.Q., c. S-29.01), a. 407

Loi sur les sociétés de prêts et de placements (L.R.Q., c. S-30), a. 9

Loi remplaçant la Loi concernant la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins (L.Q., 1989, c. 113)

B) Les fonctions, attributions et compétences diverses en vertu de certaines dispositions d'une loi

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), a. 93, 161, titre VII, 177, 178, 179, 179.1, 180, 181, 182, 183

Loi sur l'assurance-dépôts (L.R.Q., c. A-26), a. 6, 10, 13.1, 31.4, 34.2, 42

Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19), a. 458.16, 458.18, 458.19, 458.21, 458.40, 465.6, 465.9, 465.15

Loi sur les clubs de chasse et de pêche (L.R.Q., c. C-22), a. 1, 2, 4

Loi sur les clubs de récréation (L.R.Q., c. C-23), a. 1, 1.1, 1.2, 4

Code du travail (L.R.Q., c. C-27), a. 149

Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1), a. 649, 651, 652, 654, 673, 711.4, 711.7, 711.10, 711.16

Loi sur la Communauté régionale de l'Outaouais (L.R.Q., c. C-37.1), a. 76g

Loi sur la Communauté urbaine de Montréal (L.R.Q., c. C-37.2), a. 113g

Loi sur la Communauté urbaine de Québec (L.R.Q., c. C-37.3), a. 84g

Loi sur les compagnies de cimetière (L.R.Q., c. C-40), a. 1, 3.1, 4, 5, 11

Loi sur les compagnies de cimetières catholiques romains (L.R.Q., c. C-69, modifié par 1999, chapitre 40)

Loi sur les compagnies de flottage (L.R.Q., c. C-42), a. 6, 11.1, 56, 64, 65

Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité (L.R.Q., c. C-44), a. 8, 9.1

Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone (L.R.Q., c. C-45), a. 4, 6, 6.1, 14, 25

Loi sur la constitution de certaines églises (L.R.Q., c. C-63), a. 4, 5, 5.1

Loi sur les coopératives (L.R.Q., c. C-67.2), a. 19, 121, 162.1, 171.1, 189, 190, 193, 218, 226.10, 226.12, 226.13, 253, 272

Loi sur les corporations religieuses (L.R.Q., c. C-71), a. 2, 5, 5.1, 6, 7, 15, 16

Loi sur la distribution de produits et services financiers (1998, chapitre 37), a. 198, 394, 419

Loi sur les évêques catholiques romains (L.R.Q., c. E-17), a. 2.2, 3, 6, 13, 17, 19

Loi sur les fabriques (L.R.Q., c. F-1), a. 2, 11, 16, 21, 21.1

Loi constituant Fondaction, le Fonds de développement de la Confédération des syndicats nationaux pour la coopération et l'emploi (L.R.Q. c. F- 3.1.2), a.7

Loi constituant le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ) (L.R.Q., c. F-3.2.1), a. 6

Loi sur l'inspecteur général des institutions financières (L.R.Q., c. I-11.1), a. 1, 8, 9, 9.1, 21, 22

Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-14), a. 233

Loi sur les produits laitiers et leurs succédanés (L.R.Q., c. P-30), a. 60

Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), a. 318, 321, 322, 328, 331, 333, 545, 548

Loi sur les sociétés agricoles et laitières (L.R.Q., c. S-23), a. 4, 5.5

Loi sur les sociétés d'économie mixte dans le secteur municipal (1997, c. 41)

Loi sur les sociétés d'horticulture (L.R.Q., c. S-27), a. 3.1, 10.1

Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance (L.R.Q., c. S-31), a. 1.2

Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux (L.R.Q., c. S-32), a. 1, 1.2

Loi sur les syndicats coopératifs (L.R.Q., c. S-38), a. 55, 56

Loi sur les syndicats professionnels (L.R.Q., c. S-40), a. 1, 9, 10, 11, 20, 26

Charte de la Ville de Québec (1929, c. 95 tel que modifié), a. 453g, par. 14, 16, 17, 18, 19, 21, 40, 41

Charte de la Ville de Montréal (1959-1960, c. 102 tel que modifié), a. 543b, par. 15.1, 15.2, 15.3, 15.4, 15.5, 33.1, 37

Annexe 2

L'état financier de l'exercice terminé le 31 mars 2000

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de l'Inspecteur général des institutions financières de l'exercice terminé le 31 mars 2000. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de l'Inspecteur général des institutions financières. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier donne, à tous les égards importants, une image fidèle des revenus et dépenses de l'Inspecteur général des institutions 0financières pour l'exercice terminé le 31 mars 2000 selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive de la modification apportée à la comptabilisation des immobilisations expliquée à la note 3, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Guy Breton

Guy Breton, FCA

Québec, le 2 juin 2000

INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2000

	2000	1999 (note 3)
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Droits et permis	48 917 066 $	47 550 826 $
Cotisations	7 899 849	8 356 147
Recouvrements de dépenses et autres revenus	323 912	394 759
	57 140 827 $	**56 301 732 $**
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements, salaires et allocations	14 823 122 $	12 965 554 $
Services de transport et de communication	1 146 649	1 053 124
Services professionnels, administratifs et autres	1 607 987	1 295 860
Entretien et réparations	640 294	670 343
Loyers	2 370 043	2 312 933
Fournitures et approvisionnements	376 708	379 142
Créances douteuses	16 820	17 609
Amortissement des immobilisations	1 305 603	1 209 148
Autres dépenses	10 514	12 820
	22 297 740 $	**19 916 533 $**

Inspecteur général des institutions financières

INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 MARS 2000

1. STATUT ET OBJET

L'Inspecteur général des institutions financières est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur l'Inspecteur général des institutions financières* (L.R.Q., chapitre I-11.1). L'Inspecteur général est notamment chargé de surveiller et d'inspecter les institutions financières et de donner au ministre des Finances des avis concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou pouvoirs lui sont attribués.

L'Inspecteur général des institutions financières est réputé être un organisme aux fins de la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les sommes requises pour l'application de la *Loi sur l'Inspecteur général des institutions financières* sont payées à même les deniers accordés annuellement à cette fin par le Parlement.

Les revenus provenant de droits et de permis et autres sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel ils sont reçus à ce titre. Les cotisations et les comptes émis avant la fin de l'exercice financier sont portés à ces revenus.

Les dépenses assumées par le gouvernement du Québec sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les dépenses comprennent le coût des biens et services acquis au cours de l'exercice, à l'exception des immobilisations, pour lesquelles un amortissement annuel est comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile :

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Développement informatique	3 ans

Le coût des avantages sociaux est assumé à même les crédits de l'Inspecteur général des institutions financières à l'exception des cotisations à titre d'employeur au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et du Régime de retraite des fonctionnaires.

Le coût des services du personnel, incluant le coût des avantages sociaux, ainsi que celui des locaux et de l'équipement de l'Inspecteur général des institutions financières utilisés par la Régie de l'assurance-dépôts du Québec sont facturés à cette dernière.

Les revenus et dépenses de l'Inspecteur général des institutions financières étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, aucun bilan n'est présenté et ses revenus et dépenses sont également présentés dans les états financiers du gouvernement du Québec (Programme 6 du ministère des Finances).

3. MODIFICATION D'UNE CONVENTION COMPTABLE

À compter du présent exercice, les dépenses assumées par le gouvernement du Québec comprennent l'amortissement des immobilisations alors qu'auparavant, elles comprenaient le coût des acquisitions de l'exercice. Cette modification appliquée de façon rétroactive a eu pour effet d'augmenter les dépenses assumées par le gouvernement du Québec de 331 684 $ pour l'exercice terminé le 31 mars 2000 et de 71 132 $ pour celui terminé le 31 mars 1999.